

واقع الخدمة الاجتماعية لتحسين خدماتها بتطبيق الجودة الشاملة

د. سعاد ابوبكر أحمد المقرحي

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الخدمة الاجتماعية بالجودة الشاملة وفلسفة كل منهما بالأخر، الى ربط مبادئ الجودة الشاملة بمبادئ الخدمة الاجتماعية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لاتفاقه مع طبيعة البحث. وهو المنهج الذي يتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة هذه الدراسة، وكانت اهم النتائج كالتالي:

1_ هناك علاقة بين مفهوم الجودة لا يختلف عن مفهوم الخدمة الاجتماعية فكل منهم يهدف لتقديم الخدمات للمجتمع بأفضل شكل ومنظم ومتميز.

2_ نستنتج أن العلاقة بين الجودة والخدمة الاجتماعية يهدفان للمؤامة بين احتياجات الافراد والامكانيات المتاحة في المجتمع وتقديمها بحل جذري ومتطور.

3_ نستنتج أن العلاقة بين الجودة والخدمة الاجتماعية يعملان وفق خطط مرسومة بدقة وصياغة علمية هدفهم سعادة الانسان والنهوض بمستوى المجتمع.

المقدمة:

أن معظم الدارسات والابحاث في تطبيق الجودة الشاملة وجدت أن لها انعكاسات ايجابية على جميع مؤسسات المجتمع التي تطبقها من خلال تحقيق الرفاهية وتحسين الاداء وتنمية العلاقات الانسانية وارتفاع مستوى الرضاء والارتقاء بمستوى الاداء وتقديم أفضل خدمات ويأتي الاهتمام من رغبة هذه المؤسسات في تجويد الاداء وتحسينه حتى يمكنها الاستجابة للعديد من المتغيرات التي بدأت تفرض نفسها على كافة المؤسسات.

ان الخدمة الاجتماعية لها أثرها الحيوي والفعال في جميع المجالات الإنسانية لمساعدة الإنسان وضرورة التكافل بين البشر المساعدة لمن يطلبها ومن هنا ظهرت مهنة الخدمة الاجتماعية.

والجودة تهدف الى محاولة ايجاد ثقافة متميزة وساندة بين المؤسسات حول ايجاد سبل اداء العمل بشكل صحيح منذ بدايته من اجل تحقيق جودة بصورة فعالية اعلى وجوهر الجودة في تغير الثقافة ورسالتها كي تصل الى فكر كل فرد ويجب ان يقتنع المرءون

انها تستطيع معنى وتفيد من يتعلمون على أيديهم ولكي يتم تنفيذ الجودة في المؤسسات لابد من تنمية استراتيجيات التنفيذ وان تتبع هذه الاستراتيجيات من المؤسسات ذاتها اذ ان المؤسسة هي المسؤولة عن صياغة وتعديل وتنفيذ الجودة يأتي ذلك على اساس ان التغير يجب ان يحدث من داخل المؤسسة وليفرض عليها (1).

ولحياة كريمة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتماشى ورغباتهم وإمكانياتهم وفق المجتمع ومن هنا جاءت العلاقة المتينة والمتداخلة وكلاهما وجهان لعملة واحدة فالجودة الشاملة له أهداف الخدمة الاجتماعية (2).

مشكلة الدراسة:

إن إدارة الجودة الشاملة تعتبر الأداة الرئيسية التي تؤدي إلى استراتيجية تطوير العمل وتحسين الأداء بما يحقق الربحية من خلال الخدمة الجيدة والجودة في المنتجات.. الأمر الذي يوفر النجاح ويقود إلى التقدم المادي والتكنولوجي والحضاري. ومن أجل هذا فان دول العالم تهتم بل وتتسابق نحو

2- إقبال الأمير السالموطى، مدخل الخدمة الاجتماعية " روي الاجتماعية " ، القاهرة ، 2008 ، ص9.

1 - دهروتي ، تطوير نظم الجودة في التربية ، المنظمة العربية للثقافة والعلوم ، ادارة التربية والمركز العربي للتدريب والنشر ،دمشق 1999م ،ص273 ..

- 1 _ تعريف الخدمة الاجتماعية بالجودة الشاملة وفلسفة كل منهما بالآخر.
- 2 _ تهدف الى ربط مبادئ الجودة الشاملة بمبادئ الخدمة الاجتماعية.
- 3 _ التعريف بالعلاقة بين الخدمة الاجتماعية والجودة الشاملة.
- 4 _ تفسير الموضوع بالنظرية والوصول لنتائج وتوصيات ومقترحات الدراسة.

تساؤلات الدراسة:

- 1 _ ما هو تعريف الجودة الشاملة والخدمة الاجتماعية وفلسفة كل منهما؟
- 2 _ ماهي اهم مبادئ الخدمة الاجتماعية والجودة الشاملة؟
- 3 _ ماهي العلاقة بين الجودة الشاملة والخدمة الاجتماعية؟
- 4 - ماهي النظرية المسفرة لهذا الموضوع؟

حدود الدراسة:

اقتصرت حدود الدراسة على تحليل وربط العلاقة بين الجودة الشاملة والخدمة الاجتماعية.

منهج الدراسة:

تحقيقاً لأهداف البحث والاجابة علي تساؤلاته فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لاتفاقه مع طبيعة البحث. وهو المنهج الذى يتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو الموقف أو مجموعة من الناس من الاحداث أو مجموعة من الاوضاع ولانقتصر هذه الدراسات الوصفية على معرفة خصائص الظاهرة بل تتجاوز ذلك الى معرفة المتغيرات والعوامل التي تتسبب فى وجود الظاهرة.

المفاهيم ومصطلحات:

تطبيق المستحدث في مجال الجودة وتهتم فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالعميل وتعتبره الركن الأساسي في فلسفتها وذلك من خلال تركيزها على الجودة المقدمة له وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تلبية رغبات العميل الحالية وتوقع رغباته المستقبلية، كما أنها مدخل لتطوير وتحسين جودة المنتجات والجهات من خلال مشاركة جميع العاملين وتحديد دور لكل واحد منهم بالتنسيق مع ادوار الآخرين وهي نظام متكامل للإدارة يقوم بشكل دائم على رغبات العمل.

لقد أصبح تحقيق معايير الجودة الشاملة واقعاً عملياً لا بد من تطبيقه في مختلف منشآت الأعمال تكاد تمضي دقيقة من الوقت إلا وتسمع كلمة الجودة وحسن الأداء من شعارات وأهداف ونداءات المؤسسات، خاصة الخدمية منها، فالجودة هي العنصر الفارق في تحديد مراكز المنظمات في الأسواق، وتتطلب الجودة أن تحاول كل منظمة تجميع كل قدراتها وتوظيف كل مواردها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. حيث أضحت الجودة العامل الوحيد والأكثر أهمية في تحقيق النجاح والتفوق في المنظمات، من هنا جاء السؤال في كيفية تطبيق الجودة الشاملة في تحسين خدمات التي تقدمها الخدمة الاجتماعية؟

أهمية الدراسة:

تهتم الخدمة الاجتماعية الى مساعدة الانسان بالذات والاهتمام به من جميع النواحي وذلك للارتباطيات مع العديد من العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والدينية والثقافية وتسعى لتنمية الشاملة في المجتمع واهتمام الجودة الشاملة لا يختلف عن اهتمام الخدمة الاجتماعية فالجودة الشاملة تسعى لنظام التغيرات المستمرة والمتسارعة لكل مجالات الحياة وتعنى نظام متكامل للإدارة وطريقة الجودة الشاملة وبذلك نسهم في نشر ثقافة الجودة الشاملة في الخدمة الاجتماعية وارتباطهما ببعض وذلك لتحسين والنهوض بمستوى المجتمع.

أهداف الدراسة:

فالنظرية تيسر للباحث تنظيم نتائجه وملاحظاته في صورة متناسقة.

وتحاول الباحثة عرض النظرية التي له علاقة بمشكلة الدراسة والاستعانة بها تمثل اطار علمي يتم من خلالها تفسير علاقة الجودة بالخدمة الاجتماعية وهى النظرية الانساق..

أول من وضع هذه النظرية في الأربعينات من القرن الماضي هو العالم بيولوجي اسمه لدوج فون بيرتالانفي حيث تمثل هذه النظرية محاولة بناء نموذج نظري كشمال يضم كل من الأنساق الحية ويكون قابلا للتطبيق نفي كل العلوم السلوكية وقد كان الإسهام الرئيسي لبيرتالانفي هو وضع إطار يمكن من خلاله النظر لظواهر تبدو الأولى بلا علاقة تربط بينها ثم ندرك بعد ذلك أنها مكونات مترابطة لنسق أكبر (6)

وقدمت النظرية العام للأنساق العديد من المفاهيم التي أفادت كل العلوم في فهم طبيعة العلاقات والتفاعلات بين أجزاء الكائن الإنسان على مختلف مستويات والتي تتضمن الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات والمنظمات وما يترتب عليها من نتائج إيجابية أو سلبية ولعلم هذه المفاهيم ساعدت الخدمة الاجتماعية أيضاً على وضع برامج التدخل المهني المناسبة للتعامل مع المشكلات والمواقف السلبية الناجمة عن هذه التفاعلات (7)

تعريف النسق:

تعريف بيرتالانفي على أنه مجموعة من العناصر التي توجد في حالة تفاعل الدائم وهذه يعني أن النسق الكل الذي يتكون من أجزاء أو وحدات ترتبط بعلاقات فيما بينها أغراض معينة.

الجودة: هي أسلوب تطوير شامل ومستمر في الاداء ليشمل كافة مجالات العمل فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والمؤسسات (3)

الجودة: - هي الوصول الى درجة عالية من التميز فى تحسين المنتج أو الخدمة ومواصفاتها حتى تقابل احتياجات العميل وتؤدى الى إرضائه، وهى تقوم على اتحاد على اتحاد الجهود واستثمار الطاقات المختلفة للعاملين بشكل جماعي وتستعين بالتكنولوجيا فى سبيل تحقيق ذلك (4)

الجودة الشاملة: - هي مجموعة من المواصفات والخصائص المتوفرة فى المنتج والخدمة التي تلبي متطلبات واحتياجات وتوقعات المستفيدين المعلنة والمتضمنة فى الوقت المناسب ويشارك فى بنائها جميع العاملين فى المؤسسة.

الخدمة الاجتماعية: بأنها طريقة علمية لمساعدة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة فى المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاجها المجتمع لتحقيق رفاهية أفرادها. (5)

تعريف إجرائي: أن الخدمة الاجتماعية مهنة لها قاعدتها العلمية وهي قاعدة منتقاة من العلوم الاجتماعية الأخرى ومن معرفة ما توصلت إليها المهنة من خبرات ميدانية ذات تعميمات مقبولة أو من نتائج البحوث العلمية التي أجريت لتحسين مستوى أداء المهنة لوظائفها وتسعي المهنة دوماً إلى الارتقاء بمستوي القاعدة العلمية للتوصل إلى نظرية خاصة بالممارسة المهنية.

النظرية المفسرة لدراسة الموضوع:

النظرية عبارة عن تصور او بناء منطقي علمي يفسر ظاهرة او ظواهر اجتماعية متعددة ويحدد هذا التصور المنطقي للظروف والعوامل التي ذكرت،

5 - أحمد كمال أحمد ، منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد ، القاهرة ، مكتبة الخانجي ، 1979 ، ص16

6 - عبد العزيز فهمي النوحى ، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، الطبعة السادسة ، الإسكندرية ، 2008 ، ص42

7 - هشام عبد المجيد ، مني أحمد عبد الموجود ، أماني محمد رفعت ، المدخل إلى الممارسة العامة ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص51

23 - مؤتمر (مستقبل التعليم الجامعي العربي) رؤي تنموية ، الجزء الاول ، المكتب الجامعي ، 2007 ، ص127.

4 - عيسى على ، الاتجاهات الحديثة فى تفعيل دور الامركزية وتحقيق الجودة ، ورقة عمل مقدمة للتطوير العاملين ، دمشق ، 2005 ، ص274

الأخصائيون الاجتماعيون وخاصة في إطار الممارسة العامة قد استفادوا بشكل واضح من المفاهيم والمعطيات العلمية للنظرية العامة للأنساق .
(8)

الاعتراف بتأثير الأنساق في المجتمع:

أن كل شخص يعتبر في حد ذاته نسق كلي يتكون من عدد من الأنساق فرعية وهو نسق فرعي في المجتمع وكذلك فهو نسق فرعي في أنساق أخرى فهو عندما يتفاعل مع الآخرين يؤثر فيهم وكذلك يتأثر بهم حيث أنه يتعلم مهارات مختلفة .

ومعنى ذلك أنه يجب على أي اعتباره التعامل مع نسق والأنساق الأخرى المرتبطة به سواء كانت أكبر أو أصغر منه حتى يحقق التأثير المتبادل في الأنساق المحيطة بالعمل بما يزيد من فعالية عملية المساعدة أذن يجب على الجودة توظيف كل المهارات المهنية المرتبطة بالتعامل مع الأنساق المختلفة بحيث يختار منها ما يتناسب مع طبيعة المشكلة والأنساق المشاركة فيها.

يمكن تحديد ثلاثة أنواع من الأنساق التي تساعد الناس على النحو التالي:

1. الأنساق الطبيعية غير الرسمية وهي الأسرة والأصدقاء والأقارب وغيرهم من الأنساق التي تشارك الإنسان في حياته الطبيعية.

2. الأنساق الرسمية وتشمل الهيئات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية في المجتمع المدني والمؤسسات والنقابات والاتحادات المهنية.

3. الأنساق المجتمعية مل المدارس الجمعيات الأهلية التي تقدم خدمات للمحتاجين والفئات ذات الاحتياجات الخاصة.

مميزات نظرية الأنساق:

1. زودت الخدمة الاجتماعية بنظرية مستقلة دون اعتمادها على نظريات العلوم الأخرى

تعريف كومبتون وجالوي النسق بأنه كل يتكون من مجموعة من الأجزاء المتفاعلة والمعتمدة على البعض.

كافتراضات نظرية الأنساق العامة:

1- أن جميع الأنساق تعمل على تحقيق هدف محدد يسعى إلى تحقيق التوازن بداخلها.

2- أن هناك قيود وقواعد وقيم ولوائح ونظم تحافظ على بقاء الإنسان.

3- أن كل نسق مكون من أنساق فرعية.

إسهامات نظرية الأنساق في البناء النظري في العلاقة التي تربط الجودة الشاملة بالخدمة الاجتماعية :

1- تتيح للجودة التعامل مع المعلومات كثيرة تمكن التي تحتاج إليه في الخدمة الاجتماعية في المجتمع.

2- أن المفاهيم المتصلة بالأنساق ووظائفها وبنائها من الممكن أن تطبق بشكل متساوي على الجودة

3- تزودنا بإطار مرجعي لتقدير مدي الكلي لعناصر المسببة للمشكلات الاجتماعية.

4- الاهتمام بالأفراد والمجتمع إلي التعاملات بين الأنساق

5- أن استخدام هذه النظرية يجعل هدف النسق في مركز اهتمام الجودة الشاملة بالخدمة الاجتماعية.

6- أن مفهوم محدود النسق يقدم لنا أسلوباً جديداً لملاحظة الأنساق.

استفادة الجودة للمجتمع من النظرية العامة للأنساق :
أن النظرية العامة للأنساق قدمت إطاراً تصورياً للتعامل مع نسق العمل وحدة العمل في الخدمة الاجتماعية في ضوء معطيات مهنية لتفسير المشكلة في ضوء مفهوم العمل، في موقف . ولعل

تحقيق اهداف واحدة بذلك تحقق اهداف الجودة واهداف الخدمة الاجتماعية.

الدراسات السابقة: —

الدراسة الاولى: —

دراسة قاسم نايف علوان بعنوان (إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي سابقا سنة 2005)

هدفت الدراسة الى: —

1 - القاء المزيد من الايضاح حول مدخل ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

2 - تقييم فرص تطبيق مدخل ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

3 - محاولة التوصل الى بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن من خلالها مساعدة كليات بشكل عام وخاص في ايجاد حلول للمشكلات والمعوقات التي تواجهها.

وكانت العينة عشوائية بسيطة وتتمثل في 38 اداريا و80 عضو هيئة تدريس

وتوصلت لنتائج التالية:

1 - ان امكانية تطبيق مبادئ وفلسفة ادلرة الجودة الشاملة في كليات جامعة التحدي من وجهة النظر العاملين غير ملائمة للتطبيق في بيئة كليات الجامعة.

2 - أشارت النتائج الى امكانية تطبيق مجال الجودة التشريعات واللوائح الجامعية.

3 - ان الجامعة وكلياتها والعاملين فيها مارسوا مفاهيم ادارة الجودة الشاملة بدرجة محدودة.

4 - أظهرت الدراسة أن ملائمة مجالات الجودة ضعيفة وغير ملائمة لتطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة.

2. أنها نظرية صالحة لكافة أنماط المشاكل وأنماط العملاء دون تمييز لمجال معين.

3. ارتباطها بالجودة في أنساق متعددة لتحديد دورها في تفسير المشاكل وحلها.

4. تفتح النظرية أفاق لعلاقة الجودة بالخدمة الاجتماعية المجتمع.

5. أن التأثير في الجزء يمكن أن يؤثر في الكل بقيمة جهوده.

6. اعتبار الجودة والخدمة الاجتماعية نسق كباقي الأنساق.

مواطن الضعف في نظرية الأنساق:

1. تفترض النظرية وجود موارد كافية لحاجات المجتمع ليكون دور المهنة قاصرا على تسير العلاقات بهذه الموارد ولكن ماذا عن المجتمعات التي تفتقر هذه الموارد.

2. لم يعطي اهتمام للشخصيات اللذين يعانون نقص حاد في مقومات شخصياتهم الجسمية والنفسية والعقلية والخلقية.

3. صعوبة تطبيقها في مجتمعات تهتم مؤسساته بالعلاج الاجتماعي لأنها أدخلت مفاهيم جديدة مثل التفاوض والصراع والمواجهة والمدخلات والمخرجات.

4. قدمت تفسير لطبيعة مشاكل الإنسان ولكنها لم تقدم أول إطار جيد ومناسب للممارسة (9)

خلاصة القول:

تعد نظرية الانساق عبارة عن مجموعة من العناصر التي توجد في حالة تفاعل الدائم وهذه يعني أن النسق الكل الذي يتكون من أجزاء أو وحدات ترتبط بعلاقات فيما بينما أغراض معينة. او يتكون من مجموعة من الأجزاء المتفاعلة والمعتمدة على البعض وتهدف الى

9 - السيد عبد الحميد ، سلمي محمود ، التنظير والتطبيق في الطريقة العمل مع الجماعات ، الإسكندرية ، المكتب الجماعي الحديث ، 1998 ، ص50.

معين او جزء بل هي مدخل شامل لتحسين مستمر يتحقق من خلالها الجودة وهي التكنولوجيا.

من هذا فان الدراسة الحالية تعرف الجودة الشاملة بانها الوصول الى درجة عالية من التميز في تحسين الخدمة ومواصفاتها، حتى تقابل احتياجات العميل وتؤدي الى إرضائه وهي تقوم على اتحاد الجهود واستثمار الطاقات للعمل بشكل جماعي.

الجودة هي أسلوب شامل ومستمر في الاداء يشمل كافة مجالات العمل الإنتاجي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والانتاج أي تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة الانتاجية ليس فقد في الانتاج ولكن في توصيلها الأمر الذي ينطوي حتماً على تحقيق رضا المجتمع وزيادة ثقتهم بالمؤسسة الانتاجية محلياً وعالمياً" (11)

الجودة هي الوصول الى الكفاءة القصوى في تحقيق الاهداف والإجراءات في رفع كفاءة المؤسسة وصولاً الى التأهيل المهني للإسهام في مواجهة التحدي المعلوماتي (12)

الجودة في هذه الايام تركز على تحقيق نتائج عالية وأقامه عمليات إدارية مناسبة لضبط الانجاز والوفاء بالأهداف المحددة وتحديد مناسب للمؤسسة وتقديم معلومات تؤكد جودة ومصداقية المخرجات فالجودة تعنى حكماً حول مستوى تحقيق أو أنجاز الهدف وقيمة وأهمية هذا الانجاز كفاءة المؤسسة وصولاً الى التأهيل المهني للإسهام في مواجهة التحدي المعلوماتي

الخدمة الاجتماعية:

تعتبر الخدمة الاجتماعية مهنة انسانية متخصصة لها أساليبها الخاصة علمية كانت أو عملية وتمارس هذه المهنة في غالبية المجتمعات المتقدمة والنامية وفي جميع المجالات.

دراسة اريج المختار قياصة (بعنوان مدى امكانية تطبيق الجودة الشاملة في المشاريع الصغرى والمتوسطة 2005)

وهدفت الدراسة الى معرفة امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كلية الهندسة وكانت العينة تمثل أعضاء هيئة التدريس والمساعدين والفنيين والإداريين.

وتوصلت النتائج الى —

1 — أظهرت الدراسة أنه يمكن تطبيق مبادئ الجودة في الكلية بنسبة 52%.

2 — توصل الباحث الى انه بالإمكان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الكلية ولكن نحتاج الى تقليص الهوة بين ما هو متوفر من متطلبات الجودة الشاملة في الكلية وبين معايير القياسية لتوافر متطلبات تطبيق الجودة الشاملة.

الاطار النظري: —

الجودة الشاملة:

الجودة في المعاني الاعجمية العربية (الاتقان - التميز - الافضلية)

ان الجودة هي الخلو من العيوب والاختفاء في تصميم الخدمة ليتطابق وهي درجة عالية من التميز وقد عرفت الجودة: بأنها مجموعة من صفات وملامح المنتج او الخدمة التي تحمل نفسها عب إرضاء الاحتياجات الضرورية والملحة.

وقد عرفت الجودة: بأنها مدخل من شامل لإدارة المنظمة يبحث عن تحسين جودة المنتج والخدمة وذلك من خلال التقنية المستمرة، من اجل الاستجابة للتغذية المرتدة والمستمرة. (10)

وبذلك التأكيد على احتياجاته وإرضائه كأحد شروط الجودة وبذلك الجودة شاملة لا تقتصر على جانب

³¹¹ - مؤتمر (مستقبل التعليم الجامعي العربي) رؤى تنموية، الجزء الأول، المكتب الجامعي، 2007، ص127.
⁴¹² - عامر الشهراني، الجودة في التعليم، بيروت، مكتبة النهضة العربية، 2001، ص76.

¹⁰ - ابراهيم محمد ابراهيم، الادارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرون، القاهرة، دار الفكر العربي، 2006، ص272.

هو تحسين أحوال المجتمع والمساهمة في أحداث التغيير وتحسين مستواهم من الناحية الاجتماعية والاقتصادية من خلال مؤسسات تنموية .

وارتبط مبادئ الجودة الشاملة بمبادئ الخدمة الاجتماعية وتتمثل بالاتي : (14)

1 خلق الاندماج والتناسق بين الهدف والخطة وذلك لتحسين الخدمات وتحقيق الحاجات وهذا مبدأ التقبل.

2 - تعريف وتوضيح المشاكل والعمل على تحسين الانتاج والخدمات داخل المؤسسة.

3 - طرد الخوف من نفوس العملاء وزرع الثقة وخلق البيئة مشجعة للأبداع في المؤسسة وتشجيع الاتصالات داخل المجتمع وهذا مبدأ حق تقرير المصير في الخدمة الاجتماعية.

4 - القضاء على العوائق التنظيمية وضرورة عمل الافراد في كافة المؤسسات كفريق واحد لحل المشكلات التي تواجههم ومحافظة على سرية المعلومات وهذا مبدأ السرية في الخدمة الاجتماعية.

5 - التوقف عن نقد الموظفين في المؤسسة حيث ان معظم مشاكل الجودة الشاملة تتعلق بالأنظمة والعمليات التي وجدت من قبل ادارة المؤسسة والتي لا علاقة للموظفين بها وهذا مبدأ الموضوعية.

وقد حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين القيم الأساسية للخدمة الاجتماعية في القيم التالية وبذلك نجده نفس القيم التي تنادى بينها الجودة الشاملة:

(1) أن الفرد هو أسمى ما في الوجود، وهو أساس الاهتمام في مجتمع.

(2) هناك اعتماد متبادل بين الافراد في هذا المجتمع.

(3) هناك احتياجات عامة للبشر جميعاً كما أن لكل شخص فرديته واختلافه.

تعريف للخدمة الاجتماعية: بأنها عملية يمكن من خلالها توفير الخدمات المخصصة لمساعدة الأفراد أما بمفردهم أو جماعات للتغلب على العوائق الاجتماعية والنفسية الحالية والمستقبلية التي تعوق أو من المحتمل أن تعوق مساهمتهم الكاملة والفعالة في المجتمع .

ولها دور فعال في تحقيق التنمية داخل المجتمع لمؤامة بين الجودة وتحقيق التنمية ويعمل الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسات الخدمية لرفع كفاءة الخدمات وهو أداء دوره المهني وفق أساليب علمية مستمدة من تجارب وابحاث العلوم الانسانية وتتنظر للإنسان نظرة موضوعية وشمولية من جميع جوانبه وتتناول كل ما يؤثر عليه باعتباره فرداً" في المجتمع بأسلوب علمي وفق مناهج وخطط بهدف إزالة العقبات والصعوبات التي تعترض جودة داخل المؤسسات من خلال عمل الأخصائيين الاجتماعيين لدورهم في هذا المجال معدين له أعداداً" مهنية" حتى يحقق داخل المجتمع التنمية .

(هي مهنة هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات وذلك عن طريق البحث عن القوى والعوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي مثل الحرمان والبطالة والظروف المعيشية السيئة التي تخرج من نطاق قدرة الفرد والتي تعمل على شقائهم كما تبحث عن أسباب العلل في المجتمع لهذه الاسباب) (13)

أن دور الأخصائي الاجتماعي لا يقتصر على مجال دون مجال بل أصبح دوره رئيسياً" في جميع المجالات الحياة ،ويطلب ذلك إدراكه بأهمية هذا الدور في تنمية المجتمع ولرفع مستوى وإحداث تغيير مقصود في المؤسسات وذلك من خلال تطبيق مبادئ الخدمة الاجتماعية التي تعطي لكل ذي حق حقه والقيم الموضوعية وكرامة المجتمع وتواصل القيمي بدون تسرع أو أصدر الاحكام ويؤسس علاقة بين المؤسسات المجتمع والخدمة الاجتماعية له هدف عام

14 محمد حسن سلامة محمد ، وظائف وقضايا معاصرة في الادارة التربوية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2007 ، ف ، ص 273 - 274 ..

13 ساسى ديبان وأخرون ، قاموس مصطلحات السياسة الاقتصادية والاجتماعية ، لندن ، رياض الريس الكتب والنشر ، 1990 ، ، ص .

نظام الجودة والمبادئ التي يستند إليها، إذ يتم تزويدهم بفكرة عامة عن الجودة للعاملين في المؤسسة.

2_ مرحلة التخطيط:

ويتم في هذه المرحلة وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد المادية والبشرية المتاحة منها في الوقت الحاضر أو التي يستلزم تجهيزها في المستقبل وتحديد المجالات المختلفة للعمليات التي تحتاج إلى تحسين وربط المجالات بأهداف المؤسسة الرئيسية.

3_ مرحلة التقييم:

وغالبا ما تبدأ عملية التقييم ببعض التساؤلات المهمة والتي يمكن في ضوءها الإجابة عن التهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ويكون هناك عملية لاحقة للتقييم بعد تنفيذ 4_ مرحلة التقييم:

يتم في هذه المرحلة اختيار العاملين الذين يقومون بعملية التقييم وتدريبهم على أحداث الوسائل التدريبية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

5_ مرحلة تبادل الخبرات:

وتتماز هذه المرحلة باستثمار الخبرات والنجاحات التي تم تحقيقها من تطبيق نظام الجودة الشاملة. (16)

مهارات التي تعمل بها الخدمة الاجتماعية وهي نفس مهارات تسعى الجودة لتطبيقها:

يمكن توضيح مهارات للخدمة الاجتماعية فيما يلي:

أ - مهارات على مستوى الوحدات الصغرى:

فاستخدام السلوك اللفظي ما يقال أما السلوك غير اللفظي فهو الاتصال بأساليب أخرى غير الكلام مثل التعبيرات الوجه وكذلك العين والتي تؤثر في تكوين العلاقة بين الأخصائي والجودة.

4) مسؤولية المجتمع ترتبط بتدعيم كافة قدرات الانسان لكي يصل لأقصى ما تسمح به قدراته ومنحه الفرص للمشاركة في المجتمع (15).

5) العمل على الاستفادة من إمكانيات وطاقات أفراد المجتمع لصالح فئات المجتمع

6) مراعاة التوازن بين البرامج التي تقدم للعملاء وأسرهم والتكامل بينهم لتحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية.

فلسفة الجودة الشاملة تتفق مع فلسفة الخدمة الاجتماعية في النقاط التالية:

فلسفة الخدمة الاجتماعية هي موقف أو تصور شامل تجاه الكون والمجتمع والانسان وتصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بالأخرى استناد إلى منهج خاص وبتطبيق ذلك المنهج على الماضي والحاضر يكون استخلاص الإطار النظري الذي يتحرك خلاله الانسان عندما ينزل بالنظرية إلى الواقع.

وفلسفة الجودة الشاملة فلسفة ادارية حديثة معاصرة منبثقة من النظريات السابقة انها فلسفة تركز على جودة المنتج او الخدمة وعدم التوقف عند حد معين بل الاستمرار بالتحسن طالما هناك من يستفيد وفلسفة مشاركة كل العاملين في تحقيق الجودة الشاملة وتحمل المسؤولية.

مراحل تطبيق الجودة الشاملة:

تمر عملية تطبيق الجودة الشاملة بخمس مراحل أساسية هي: -

1_ مرحلة الاقتناع وتبنى بفلسفة إدارة الجودة الشاملة:

في هذه المرحلة يتم تبنى المؤسسة من خلال اقتناعها ورغبتها في تطبيق هذا النظام ومن هنا تبدأ القيادات العليا من كبار المديرين في المؤسسة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم وأهمية ومتطلبات

(16) عبد المحسن توفيق، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، مدخل إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، جامعة الزقازيق، معهد الكفاية الانتاجية، دار النهضة، 1996، ص87.

(15) طلعت مصطفى السروجي: التنمية الاجتماعية أسس وقضايا، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، 2001، ص 67.

ب – الاستماع بانتباه:

يفترض من الأخصائي الاستماع بانتباه، وفي الواقع فإن الاستماع ليس بالأمر البسيط فهو يتطلب التفكير والاستيعاب واستخدام مجموعة من مهارات الحوار مثل:

- التغيرات الوجيهة: تكون وسيلة ممتازة للاتصال.
- وضع الجسم: الذي يحدد التواصل والاهتمام.
- الدفء التعاطف والصدق (17).

ت – المهارات الإدراكية:

وتتمثل في قدرة الخدمة الاجتماعية علي إدراك الموقف وطبيعة العوامل المؤثرة في المشكلة من خلال الملاحظة لما هو ملموس وما غير ذلك.

ث – المهارة التأثيرية:

ترتبط بالهدف من عملية التدخل المهني ومن ثم ترتبط بالمهارات الفرعية الأخرى للمعرفة النظرية، تفهم طبيعة الدور، المهارة العلاقة والإدراكية وكذلك مراعاة الفروق الفردية للعملاء واستخدام الأخصائي لذاته لمهنية في علاقة علاجية مناسبة (18).

2 (مهارات على مستوى الوحدات المتوسطة):**أ – مهارات توجيه عمليات الجماعة أو المهارات التفاعلية.**

1 (مهارات الحضور .

2 (مهارات التعبير عن الذات .

3 (مؤشرات الاستجابة للآخرين .

4 (مهارات توجيه التفاعل الجماعي .

5 (مهارات تشجيع الأعضاء علي المشاركة .

ب – مهارات جمع المعلومات والتقدير أو مهارات التحليل والتفسير:

1 (مهارات الوصف والتحديد .

2 (مهارات الاستكشاف وتوجيه الأسئلة وطلب المعلومات .

3 (مهارات التخليص والتجزئة .

4 (مهارات التحليل والتفسير .

ت – المهارات العلمية أو مهارات التطبيق العملي:

1 (مهارات التوجيه .

2 (مهارات إعادة التنظيم والتوضيح .

3 (مهارات حل الخلافات والنزاعات .

4 (مهارات المواجهة .

5 (مهارات تزويد أعضاء الجماعة بالموارد (19)

ث – مهارات حل المشكلة: -

تحدد تلك المهارات في الخطوات الآتية:

1 (التحديد الدقيق للمشكلة المراد حلها .

2 (الدقة والتدقيق عند الاختيار سواء للمشكلة أو القرار الواجب اتخاذه لمواجهة المشكلة أو الأساليب المتاحة لحلها.

3 (التعامل بفاعلية مع البيانات، ونظم المعلومات المعقدة، وذلك باستخدام أنسب الوسائل لتخزين المعلومات، وتبويبها لاستخدامها، والاستفادة منها وقت الحاجة.

4 (اكتساب القدرة على التنبؤ والتوقع وعلي العلاقة بين المتغيرات، وعناصر المشكلة ويعتمد ذلك علي استنباط متغيرات الحاضرين من مواجهة معدلات التعبير، وضبط هذه المتغيرات والعلاقة بينهما.

5 (تحديد أوليات والعمل على اشتراك القيادات الشعبية الواعية في لجان تحديد الأولويات.

3 (مهارات على مستوى الوحدات الكبرى:

(17) عبد الحليم رضا وآخرون : تطبيقات في تنظيم المجتمع / (جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية، 1999) ص : (24)
(18) عبد الحليم رضا وآخرون : تنظيم المجتمع نماذج – أجهزة – ممارسة (القاهرة ، دار الجنيدى ، 2002) ص: (58).

(19) عبد الحميد عبد المحسن ، نبيل إبراهيم : الدراسة العلمية المهنية في العمل مع الجماعات ، (القاهرة ، دار التوفيق ، 1989) ص : (123) .

أ - مهارات العملية:

- المهارة في إقامة وتدعيم العلاقة بين سكان المجتمع.
- المهارة في تنمية إدراك سكان المجتمعات المحلية لمشكلاتهم.

- المهارة في استشارة سكان المجتمع للمشاركة.
- المهارة في اكتشاف وتدريب القيادات الشعبية.
- المهارة في تنظيم سكان المجتمع.

ب - مهارات التخطيط:

- المهارة في تحديد الموارد وتنميتها.
- المهارة في وضعه وتصميم البرامج والمشروعات.

ت - مهارات التنسيق

- المهارة في العمل بين المنظمات.

فالتطرق لتنوع المهارات الأخصائي الاجتماعي طبقاً لمستويات المهنية للخدمة الاجتماعية يرجع ذلك إلى تنوع واختلاف الأدوار المهنية من ناحية.

من ناحية أخرى فكلما ارتفع مستوى المهارات الممارسة كلما زاد معدل الممارسة لدي الأخصائي في مختلف المجالات مهنة الخدمة الاجتماعية، فمهارات الممارسة تعد القاعدة الرئيسية التي من خلالها ينطق عمل الجودة.

شروط اكتساب للمهارة في الخدمة الاجتماعية تنطبق على الجودة:

أ - الاستعداد: ويقصد به قدرات فطرية خاصة في الأخصائي الاجتماعي وهذه القدرات قد تكون متوارثة كالذكاء والمزاج المعتد وسلامة التكوين الجسمي وقد تكون مكتسبة كالصبر وحسن الاستماع والالتزان الانفعالي والحساسية والذكاء الاجتماعي، والقدرة على العطاء.

ب - التعليم: ويشمل اكتساب للأخصائي الاجتماعي المعارف الضرورية حول كافة العلوم التي ترتبط بالعملاء ومشكلاتهم.

ت - التدريب: وهو اكتساب الخبرة العملية بدرجة كافية تحت إشراف مباشر لكي تصقل استعداداته وقدراته وتنضج حساسيته المهنية في الواقع الميداني. (20)

نجد أن الاستعداد والتدريب والتعلم هما، فالاستعداد المهني لا يتحقق إلا من خلال توافر الاستعداد النفسي والتعليم عبر المهارات والمعارف التي يستوجب توفرها لكافة الممارسين والأخصائيين الاجتماعيين فالتعليم لا يتحقق إلا من خلال أعداد مجموعة من الأدوار الأخصائي الاجتماعي أما عن التدريب فلا يتم إلا من خلال مجموعة من المراحل الخدمة الاجتماعية.

استنتاجات:

1_ نستنتج أن هناك علاقة بين مفهوم الجودة لا يختلف عن مفهوم الخدمة الاجتماعية فكل منهم يهدف لتقديم الخدمات للمجتمع بأفضل شكل ومنظم ومتميز.

2_ نستنتج أن العلاقة بين الجودة والخدمة الاجتماعية يهدفان للمؤامة بين احتياجات الافراد والامكانيات المتاحة في المجتمع وتقديمها بحل جذري ومتطور.

3_ نستنتج أن العلاقة بين الجودة والخدمة الاجتماعية يعملان وفق خطط مرسومة بدقة وصياغة علمية هدفهم سعادة الانسان والنهوض بمستوى المجتمع.

4 - نستنتج ان فلسفة الخدمة الاجتماعية هي الإطار للفلسفة الجودة الشاملة.

5 - نستنتج ان مبادئ الجودة الشاملة هي في مضمونها مبادئ الخدمة الاجتماعية.

6_ نستنتج ان العلاقة بين الجودة والخدمة الاجتماعية كل منهم يسعى للاستثمار الطاقات البشرية و رفع الكفاءة وتجديده وتطويره والاستفادة من الخبرات للارتقاء بمستوى الخدمات.

(20) عادل رقيقي : المرأة وحماية البيئة (بيروت ، دار الشروق ، 1995) ص:234 .

- 6- عبد العزيز فهمي النوحى، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، الطبعة السادسة، الإسكندرية، 2008، ص42
- 7- هشام عبد المجيد، منى أحمد عبد الموجود، أماني محمد رفعت، المدخل إلي الممارسة العامة، الطبعة الأولى، 2008، ص51
- 8- السيد عبد الحميد، سلمي محمود، التنظير والتطبيق في الطريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجماعي الحديث، 1998، ص50.
- 9- ابراهيم محمد ابراهيم، الادارة المدرسية فى مطلع القرن الحادي والعشرون، القاهرة، دار الفكر العربي، 2006، ص272.
- 10- مؤتمر (مستقبل التعليم الجامعي العربي) رؤى تنموية، الجزء الاول، المكتب الجامعي، 2007، ص127.
- 11- عامر الشهراني، الجودة فى التعليم، بيروت، مكتبة النهضة العربية، 2001، ص76.
- 12- سامي ديبان وآخرون، قاموس مصطلحات السياسة الاقتصادية والاجتماعية، لندن، رياض الرئيس الكتب والنشر، 1990، ص.
- 13- طلعت مصطفى السروجي: التنمية الاجتماعية أسس وقضايا (القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، 2001) ص (67).
- 14- عبد المحسن توفيق، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، مدخل ادارة الجودة الشاملة، القاهرة، جامعة الزقازيق، معهد الكفاية الانتاجية، دار النهضة، 1996، ص87.
- 15- عبد الحليم رضا وآخرون: تطبيقات في تنظيم المجتمع / (جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، 1999، ص: (24)
- 16- عبد الحليم رضا وآخرون: تنظيم المجتمع نماذج - أجهزة - ممارسة (القاهرة، دار الجنيدى، 2002) ص: (58).
- 17- عبد الحميد عبد المحسن، نبيل إبراهيم: الدراسة العلمية المهنية في العمل مع الجماعات، (القاهرة، دار التوفيق، 1989، ص: (123).
- 18- عادل رفقي: المرأة وحماية البيئة (بيروت، دار الشروق، 1995) ص: (234).

7 _ نستنتج ان العلاقة بين الجودة والخدمة الاجتماعية هدفهم تحقيق التنمية للمجتمع وتحسين احوالهم واحداث تغير جذري ايجابي فى كل المجالات.

8 _ نستنتج ان العلاقة بين الجودة والخدمة الاجتماعية لهم نفس المراحل والخطوات والعمليات فكل منهم يمران بأقناع بالخطة والتخطيط وتنفيذ والتقويم والتسجيل وعمليات الدراسة والتشخيص والعلاج.

التوصيات:

1_ توصى الدراسة بدمج الجودة لكل العلوم الانسانية والتطبيقية لدراسة العلمية بكل المراحل وكل التخصصات.

توص الدراسة بفتح مكاتب للجودة بكل المؤسسات والقطاعات لجودة الاداء والمخرجات.

3 _ نشر وعى فى المجتمع بمفهوم الجودة وتطبيقها.

4 _ عقد مؤتمرات وندوات وورش عمل لتعاون وتوضيح ضرورة تطبيق الجودة وذلك بما يعود بالفائدة على المدخلات والمخرجات.

المراجع:

- 1 - دهروتى، تطوير نظم الجودة فى التربية، المنظمة العربية للثقافة والعلوم، ادارة التربية والمركز العربي للتدريب والنشر، دمشق 1999م، ص273..
- 2- إقبال الأمير السمالوطى، مدخل الخدمة الاجتماعية " رؤى الاجتماعية"، القاهرة، 2008، ص9.
- 31 - مؤتمر (مستقبل التعليم الجامعي العربي) رؤى تنموية، الجزء الاول، المكتب الجامعي، 2007، ص127.
- 4- عيسى على، الاتجاهات الحديثة فى تفعيل دور اللامركزية وتحقيق الجودة، ورقة عمل مقدمة للتطوير العاملين، دمشق، 2005، ص 274..
- 5¹ - أحمد كمال أحمد، منهاج الخدمة الاجتماعية فى خدمة الفرد، القاهرة، مكتبة الخانجي، 1979، ص